



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Ardianto, D. E. (2011). *Metodologi penelitian untuk public relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Broom, G., & Ling Sha, B. (2013). *Cutlip and centers public relations*. England: Pearson.
- Clow, K. E., & Baack, D. (2016). *Integrated advertising, promotion, and marketing communications, 7th ed.* Harlow: Pearson.
- Creswell, J. W. (2013). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed, edisi ketiga*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fill, C., & Turnbull, S. (2016). *Marketing communications: seventh edition*. United Kingdom: Pearson.
- Grigsby, M. (2016). *Advanced customer analytics targeting, valuing, segmenting, and loyalty techniques*. United Kingdom: Kogan Page.
- Hermawan, A. (2012). *Komunikasi pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. England: Pearson.
- Moleong, L. L. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mulyana, D. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Prastowo, A. (2011). *Metode penelitian kualitatif dalam perspektif rancangan penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzzmedia.
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: jenis, karakteristik, dan keunggulannya*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, R. (2013). *Metode penelitian: public relations dan komunikasi (6th ed.)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sarwono, J. (2010). *Pintar menulis karya ilmiah-kunci sukses dalam menulis ilmiah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Semiawan, C. R. (2013). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

Shimp, T. A., & Andrews, J. C. (2013). *Advertising, promotion, and other aspect of integrated marketing communication 9th ed.* Ohio: Cengage Learning.

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (mixed methods).* Bandung: Alfabeta.

### **Skripsi:**

Handarto, P. D. (2013). *Hubungan relationship marketing dengan pelanggan ritel.* Malang: Universitas Ma Chung.

Putri, M. H. (2019). *Strategi komunikasi pemasaran dalam mempertahankan pelanggan smartfren di PT Smartfren Telecom Tbk.* Bandung: Universitas Pasundan.

Putri, T. B. (2018). *Strategi komunikasi pemasaran viavia cafe dalam mempertahankan loyalitas konsumen wisatawan mancanegara.* Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Zen, M. (2013). *Pengaruh kualitas pelayanan dan program membership card terhadap loyalitas pelanggan internasional futsal panam pekanbaru.* Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

### **Jurnal:**

Bruneau, V., Swaen, V., & Zidda, P. (2018). Are loyalty program members engaged? Measuring customer engagement with loyalty programs. *Journal of Business Research Vol.91 (2018) 144-158.*

Kencana, T. A. (2017). Strategi komunikasi pemasaran batam elektronik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di kota pekanbaru. *Jom FISIP Volume 4, Nomor 2.*

Nastasoiu, A., & Vandenbosch, M. (2018). Competing with loyalty: How to design successful customer loyalty reward programs. *Business Horizons Vol. 62, No.2, (2019) 207-214*

Santoso, J., & Sutjipto, N. A. (2013). Persepsi konsumen terhadap membership card dan pengaruhnya terhadap loyalitas konsumen di Narita Hotel

Surabaya. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, Vol. 1, No.1, (2013)  
17-35

**Internet:**

Marthatilaargroup.com. (2018). Unit Bisnis. Diakses pada 19 Mei 2020,  
dari <http://www.marthatilaargroup.com/>

TOP BRAND. (2020). Top Brand Award. Diakses pada 10 Mei 2020 dari  
[https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi\\_find=sariayu](https://www.topbrand-award.com/top-brand-index/?tbi_find=sariayu)